

Na podlagi tretjega odstavka 199. člena in tretjega odstavka 232. člena Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-1O) izdaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

SPLOŠNI AKT

O STORITVAH DOSTOPA DO INTERNETA IN S TEM POVEZANIH PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

1. člen

(vsebina splošnega akta)

(1) Ta splošni akt določa ukrepe za razumno upravljanje prometa pri zagotavljanju storitev dostopa do interneta, objavo informacij in omejevanje uporabe, vsebino naročniške pogodbe in evidenco reševanja pritožb končnih uporabnikov, pravice končnih uporabnikov glede pogodbenih hitrosti, metodologijo izvajanja meritev hitrosti prenosa podatkov ter postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov.

(2) Ta splošni akt določa tudi ukrepe iz prvega pododstavka prvega odstavka 5. člena Uredbe (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (v nadaljnjem besedilu: Uredba 2015/2120).

2. člen

(pomen izrazov)

(1) Izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, pomenijo:

1. AKOS Test Net je merilno in analitično orodje, potrjeno s strani Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija), ki končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta omogoča izvajanje meritev zmogljivosti, tehnične kakovosti in transparentnosti internetne povezave.
2. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:
 - a) pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo,

- b) pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.
3. Dejanska hitrost je hitrost storitve dostopa do interneta na omrežni priključni točki, ki jo v izbranem trenutku izmeri končni uporabnik, pooblaščen oseba ponudnika ali pooblaščen oseba agencije z uporabo merilnega orodja AKOS Test Net.
 4. FWBA dostop (angl. »Fixed Wireless Broadband Access«) je širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij in namenske opreme.
 5. Maksimalna hitrost v fiksni omrežji in na fiksni lokaciji je najvišja pritočna in odtočna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki, ki je končnemu uporabniku na razpolago vsaj enkrat dnevno ob izključenih specializiranih storitvah.
 6. Minimalna hitrost je hitrost prenosa podatkov, ki mora biti ob izključenih specializiranih storitvah vedno na voljo na omrežni priključni točki končnega uporabnika, razen v primerih, kot jih predvidevata 140. in 208. člen Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-2 (Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23 – ZDU-1O; v nadaljnjem besedilu: zakon) ter točke (a), (b) in (c) tretjega pododstavka tretjega odstavka 3. člena Uredbe 2015/2120. Minimalna hitrost v primeru fiksne širokopasovne dostopa mora znašati vsaj 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. Minimalna hitrost v primeru FWBA dostopa ob uporabi namenske opreme nameščene na fiksni lokaciji končnega uporabnika mora znašati vsaj 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. Izven vršnih ur se takšna hitrost v primeru FWBA dostopa zagotavlja še v času energetsko varčnega načina delovanja omrežja.
 7. Običajno razpoložljiva hitrost je hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki končnega uporabnika, ki je dosegljiva 90% časa dneva in se meri izven vršnih ur, v primeru FWBA dostopa pa tudi izven časa, ko omrežje deluje v energetsko varčnem načinu. Običajno razpoložljiva hitrost v primeru fiksne širokopasovne dostopa mora znašati vsaj 80% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti povezave. Običajno razpoložljiva hitrost v primeru FWBA dostopa ob uporabi namenske opreme nameščene na fiksni lokaciji končnega uporabnika mora znašati vsaj 50% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti povezave.
 8. Oglaševana hitrost je hitrost prenosa podatkov, ki jo ponudnik navaja v promocijskih ponudbah in jo preko oglaševanja ponuja nedoločenemu krogu končnih uporabnikov.
 9. Ponudnik storitev dostopa do interneta je operater, ki končnim uporabnikom zagotavlja oziroma ponuja storitev dostopa do interneta (v nadaljnjem besedilu: ponudnik).
 10. Specializirane storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki niso del storitev dostopa do interneta in so optimizirane za specifično vsebino, aplikacijo ali storitev oziroma njihovo kombinacijo, kjer je optimizacija nujno potrebna, da se zaradi same narave storitve ali aplikacije zagotovi ustrezna raven kakovosti storitve oziroma njena zaupnost, celovitost ter razpoložljivost. Takšne storitve lahko zagotavlja ponudnik dostopa do interneta, operater ali ponudnik vsebin, aplikacij ali storitev.
 11. Tehnično kakovost storitve dostopa do interneta poleg hitrosti opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so prehodni čas (latenca), trepetanje, izguba paketov in razmerje izgubljenih paketov.
 12. Transparentnost internetne povezave pomeni, da ponudnik skozi svoje omrežje transparentno, brez omejevanja, upočasnjevanja, zadrževanja ali drugega motenja, ne glede na pošiljatelja ali prejemnika, vsebino, aplikacijo ali storitev ali terminalsko opremo

prenaša ves internetni promet, razen v primerih, kot jih predvidevajo točke (a), (b) in (c) tretjega pododstavka tretjega odstavka 3. člena Uredbe 2015/2120.

13. Vršna ura je čas statistično največje obremenitve fiksnega omrežja, ki traja največ dve uri in pol v določenem neprekinjenem obdobju dneva.

(2) Preostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu in Uredbi 2015/2120.

3. člen

(ukrepi za razumno upravljanje prometa)

(1) Ukrepi za razumno upravljanje prometa se lahko uporabljajo izključno z namenom učinkovitejše izrabe omrežnih virov in optimizacije splošne kakovosti prenosa, pri čemer se mora enakovredne vrste prometa obravnavati enako. Upravljanje prometa ne sme vključevati beleženja, spremljanja in analiziranja vsebine komunikacije in se ne sme izvajati dlje, kot je nujno potrebno za namene nemotene uporabe storitev.

(2) Med ukrepe za razumno upravljanje prometa spadajo tudi ukrepi, ki so potrebni za ohranitev varnosti omrežja in storitev. Ukrepi morajo opravičevati namen (npr. preprečitev kibernetkega napada, varnostnega tveganja), morajo biti učinkoviti (zmanjšujejo ali v celoti odpravljajo tveganje), sorazmerni (omejeni v času trajanja tveganja in obsegu), primerni (v skladu z dobro prakso in priporočili stroke), upoštevati morajo stranske učinke (ni pomembnega vpliva na druge storitve ali aplikacije) in morajo biti zapisani v varnostni dokumentaciji ponudnika.

(3) Ukrepi iz prvega in drugega odstavka tega člena, se uporabljajo izključno za namene, opredeljene v drugem odstavku 268. člena zakona in v točkah (a), (b) in (c) tretjega pododstavka tretjega odstavka 3. člena Uredbe 2015/2120.

4. člen

(promet)

Ponudnik ne sme vplivati na promet, ki poteka med AKOS Test Net strežniki in uporabniško terminalsko napravo.

5. člen

(objava informacij in omejevanje uporabe)

(1) Ponudnik mora na svojih spletnih straneh na enem, dobro vidnem posebnem zavihku na svoji spletni strani, objaviti pregledne, celovite, razumljive, primerljive, terminološko usklajene in redno posodobljene informacije o storitvah dostopa do interneta ter morebitne omejitve pri uporabi teh, vključno z ukrepi, ki se nanašajo na zagotavljanje varnosti omrežja in storitev ter kakorkoli vplivajo na uporabniško izkušnjo.

(2) Informacije iz prejšnjega odstavka morajo vključevati najmanj:

1. vse informacije iz prvega pododstavka prvega odstavka 4. člena Uredbe 2015/2120,
2. morebitne omejitve glede:
 - a) količine prenosa podatkov znotraj paketa,
 - b) uporabnikove ali ponudnikove terminalske opreme,
 - c) sočasne uporabe specializiranih storitev (če te obstajajo, mora ponudnik v pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, jasno navesti, kakšno hitrost prenosa podatkov do interneta lahko končni uporabnik pričakuje v primeru sočasne rabe vseh naročenih storitev),
 - č) kakovosti storitve,
3. čas in razpon vršnih ur,
4. geografsko območje, posebne pogoje, časovni razpon in vse morebitne druge omejitve pri uporabi storitev preko FWBA dostopa v času energetske varčnega načina delovanja omrežja,
5. spletno povezavo do merilnega orodja AKOS Test Net,
6. spletno povezavo do besedila tega splošnega akta,
7. sprejete ukrepe z namenom zagotavljanja varnosti omrežja in storitev, ki vplivajo na dostopnost, uporabo in kakovost storitev in aplikacij, ki jih končni uporabnik lahko uporablja ali želi dostopati do njih (npr. blokade vrat oziroma specifičnih aplikacij ali storitev),
8. interaktivni digitalni zemljevid pokrivanja Republike Slovenije z radijskim signalom glede na uporabljeno tehnologijo in pričakovano zmogljivost (tj. ocenjeno maksimalno pritočno in odtočno hitrost prenosa podatkov na posameznem območju Slovenije), ki se mora posodabljati vsaj enkrat letno,
9. splošna in trenutno zaznana varnostna tveganja, ki lahko potencialno negativno vplivajo na uporabnika pri uporabi storitev dostopa do interneta in pri uporabi terminalske opreme ter možnosti zaščite,
10. jasno in razumljivo razlago pravnih sredstev in drugih možnosti, ki so končnemu uporabniku na razpolago v primeru ugotovljenih razhajanj med dejansko zagotovljeno in pogodbeno dogovorjeno storitvijo dostopa do interneta.

(3) Ponudnik mora pred morebitno uvedbo ukrepa omejevanja uporabe oziroma dostopa do določenih storitev dostopa do interneta in aplikacij izvesti temeljito analizo, iz katere bo nedvoumno izhajalo, da gre za varnostno tveganje, ki utemeljuje nujnost, ustreznost in sorazmernost vpeljevanja takšnega ukrepa.

(4) V primeru, da ukrep iz prejšnjega odstavka uvede, mora ponudnik na svoji spletni strani javno objaviti najmanj naslednje informacije:

1. opis tveganja in internetno povezavo do priporočila, ki zadevni ukrep upravičuje (nacionalni center za odzivanje na incidente, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa ipd.),
2. tip omrežja in tip uporabnikov (rezidenčni oziroma poslovni), na katere se ukrep nanaša,
3. tehnični opis ukrepa in kratek opis njegovih posledic za uporabo storitev,
4. datum začetka izvajanja ukrepa,
5. morebitne alternativne načine za dostopanje do storitev ali aplikacij zaradi izvajanja določenega ukrepa za končnega uporabnika,
6. možnosti in pogoje za ukinitvev posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

(5) Ponudnik lahko katerikoli ukrep omejevanja uporabe izvaja zgolj toliko časa, kot je potrebno iz razlogov iz točk (a), (b) in (c) tretjega pododstavka tretjega odstavka 3. člena Uredbe 2015/2120.

(6) Ponudnik mora ne glede na dostopovno tehnologijo in naročniški paket, uporabniku brezplačno zagotoviti vsaj en edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se s strani ponudnika ne sme spremeniti znotraj obdobja krajšega od 30 dni. Pri dostopovnih tehnologijah, pri kateri ponudnik privzeto dodeljuje uporabnikom zasebne IPv4 naslove ter se za enim edinstvenim javnim IPv4 naslovom nahaja več naprav različnih uporabnikov, mora ponudnik ne glede na naročniški paket na zahtevo uporabnika v roku petih delovnih dni od prejema njegove zahteve brezplačno zagotoviti vsaj en edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se s strani ponudnika ne sme spremeniti znotraj obdobja krajšega od 30 dni.

6. člen

(vsebina naročniške pogodbe in evidenca reševanja pritožb končnih uporabnikov)

(1) Ponudnik mora v naročniški pogodbi, ki se nanaša na izvajanje storitve dostopa do interneta na fiksni lokaciji, poleg informacij, ki jih predpisuje Uredba 2015/2120 v prvem pododstavku prvega odstavka 4. člena, navesti še najmanj naslednje:

1. maksimalno, običajno razpoložljivo ter minimalno zagotovljeno pritočno in odtočno hitrost, ki jo bo ponudnik zagotavljal na konkretni omrežni priključni točki, vključno preko FWBA dostopa, pri čemer mora biti hitrost prenosa podatkov opredeljena na podlagi koristne vsebine, ki se prenašajo na IP nivoju ali višje v TCP/IP v protokolnem skladu ter
2. jasno opredeljen vpliv določenih dejavnikov na storitev dostopa do interneta, in sicer:
 - a) morebitne omejitve, ki lahko nastanejo zaradi uporabnikove ali ponudnikove terminalske opreme in

- b) morebitna uporaba specializiranih storitev, pri čemer mora biti končni uporabnik seznanjen s hitrostjo prenosa podatkov, ki mu bo še na razpolago ob sočasni uporabi vseh naročenih specializiranih storitev v najvišji kakovosti.

(2) Če podatki iz prve točke prejšnjega odstavka niso znani pred sklenitvijo naročniške pogodbe, se v njej navede oglaševano hitrost. V tem primeru mora ponudnik nemudoma, ko razpolaga s podatki iz prejšnjega odstavka oziroma najkasneje v roku enega meseca po sklenitvi pogodbe, končnemu uporabniku v podpis posredovati aneks k naročniški pogodbi z navedenimi manjkajočimi podatki. Če se končni uporabnik ne strinja z vsebino aneksa, lahko odstopi od pogodbe brez plačila kakršnih koli stroškov zaradi prekinitve naročniškega razmerja.

(3) Ponudnik mora v naročniški pogodbi, ki se nanaša na izvajanje storitve dostopa do interneta pri mobilnem dostopu, poleg informacij, ki jih predpisuje Uredba 2015/2120 v prvem pododstavku prvega odstavka 4. člena, navesti še najmanj naslednje:

1. ocenjeno maksimalno in oglaševano pritočno in odtočno hitrost glede na zmogljivost omrežja ter naročeni paket (Hitrost prenosa podatkov mora biti opredeljena na podlagi koristne vsebine, ki se prenaša na IP nivoju ali višje v TCP/IP v protokolnem skladu) in
2. jasno opredeljen vpliv določenih dejavnikov na storitev dostopa do interneta, in sicer:
 - a) zakupljene količine prenosa podatkov znotraj paketa, posledice in ukrepe ob prekoračitvi le-teh in
 - b) omejitve glede uporabniške ali ponudnikove terminalske opreme.

(4) Ponudnik mora voditi evidenco reševanja pritožb končnih uporabnikov najmanj glede:

1. razhajanj med hitrostjo prenosa podatkov, ki je dogovorjena s pogodbo in dejansko hitrostjo in
2. drugih parametrov kakovosti, dogovorjenih s pogodbo.

7. člen

(podatki o hitrostih prenosa podatkov)

Podatki o hitrostih prenosa podatkov na omrežni priključni točki na fiksni lokaciji morajo biti končnemu uporabniku dostopni na mesečnem računu, uporabniškem portalu ali na drug primeren in transparenten način, ki uporabniku omogoča, da se lahko kadarkoli in v vsakem obračunskem obdobju seznanijo z njimi.

8. člen

(pravice končnih uporabnikov glede pogodbenih hitrosti)

(1) Ob ugotovljenem bistvenem stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo prenosa podatkov se za slabše delovanje storitve šteje delovanje kot je določeno v splošnem aktu, ki ureja način določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabšem delovanju javnih komunikacijskih storitev. Končni uporabnik ima v tem primeru pravico uveljavljati nadomestilo po v prejšnjem stavku navedenem splošnem aktu.

(2) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka ima potrošnik možnost odstopa od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma brez plačila drugih stroškov, razen če drug predpis določa drugače.

9. člen

(metodologija izvajanja meritev hitrosti prenosa podatkov)

(1) Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti prenosa podatkov se ugotavlja z meritvami z orodjem AKOS Test Net.

(2) Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim terminalom in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

(3) Ob meritvi morajo biti kumulativno izpolnjeni naslednji pogoji:

1. naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika),
2. v času trajanja merjenja na omrežno priključno točko končnega uporabnika (modem /usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika, s katerim se izvaja meritev,
3. v času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave,
4. na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

(4) Končni uporabnik lahko običajno razpoložljivo hitrost prenosa podatkov preverja tako, da na način, kot je določen s tem splošnim aktom, izvede pet meritev znotraj petih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časovnih okvirih in izven obdobja vrs#nih ur.

(5) Končni uporabnik lahko minimalno hitrost prenosa podatkov preverja tako, da na način, kot je določen s tem splošnim aktom, izvede pet meritev znotraj petih zaporednih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časovnih okvirih, ne glede na obdobje vrs#nih ur ponudnika.

10. člen

(postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov)

(1) Če končni uporabnik skladno z 9. členom tega splošnega akta ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo prenosa podatkov, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev z orodjem AKOS Test Net, mora s tem seznaniti ponudnika, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvidevajo ponudnikovi splošni pogoji.

(2) Ponudnik mora končnemu uporabniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih dni od prijave ponuditi in izvesti brezplačno strokovno meritev hitrosti prenosa podatkov in drugih tehničnih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.

(3) Če ponudnik razpolaga z orodjem, ki mu omogoča oddaljeno izvajanje zanesljivih in kakovostnih meritev hitrosti prenosa podatkov s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja od uporabniškega modema do slovenskega stičišča internetnih omrežij (SIX) ter prikaz le-teh na uporabniškem portalu, ni dolžan zagotoviti dodatnih brezplačnih meritev. Ponudnik mora v takem primeru na dobro vidnem in enostavno dostopnem spletnem mestu objaviti tehnično dokumentacijo, s katero izkazuje pravilnost, zanesljivost, natančnost in način delovanja takšnega merilnega orodja.

(4) Ponudnik je dolžan beležiti in shranjevati ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave na omrežni priključni točki od dneva prejema prijave končnega uporabnika iz prvega odstavka tega člena do odprave težav. Obveznost beleženja preneha, ko je ugotovljeno, da razhajanj ni, oziroma, ko se ponudnik in končni uporabnik dogovorita glede pravic iz 8. člena tega splošnega akta.

(5) Končni uporabnik je dolžan sodelovati s ponudnikom z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti prenosa podatkov ali drugih parametrov kakovosti.

(6) Ponudnik je dolžan končnega uporabnika seznaniti z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od ugotovitve bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo prenosa podatkov. Če ponudnik v tem roku ne odpravi skladno s tem splošnim aktom ugotovljenih razhajanj hitrosti prenosa podatkov ali končnemu uporabniku ne zagotovi pravic iz 8. člena tega splošnega akta oziroma mu ne sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem je končni uporabnik ugotovil razhajanja. Končni uporabnik lahko v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred agencijo.

11. člen

(postopki agencije za ugotavljanje skladnosti)

(1) Če pooblaščen uradna oseba agencije na podlagi podatkov oceni, da ponudnik ne izpolnjuje zahtev iz tega splošnega akta, lahko uvede postopek nadzora. Poleg rezultatov meritev s pomočjo orodja AKOS Test Net pooblaščen uradna oseba agencije za razjasnitev dejanskega stanja meritve na omrežni priključni točki končnega uporabnika lahko izvede tudi dodatne meritve z uporabo namenske merilne opreme.

(2) Ponudnik mora agenciji na njeno zahtevo v postavljenem roku posredovati vse podatke in informacije, ki jih agencija zahteva z namenom spremljanja in zagotavljanja skladnosti ravnanja ponudnikov z določili Uredbe 2015/2120 in tega splošnega akta.

PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

12. člen

(prenehanje uporabe)

Z dnem uveljavitve tega splošnega akta se preneha uporabljati Splošni akt o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 54/19 in 130/22 – ZEKom-2).

13. člen

(začetek veljavnosti)

Ta splošni akt začne veljati dva meseca po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št. 0073-44/2022/5

Ljubljana, dne 27. februarja 2023

EVA 2023-1545-0007

Mag. Tanja Muha
v.d. direktorja